

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan suatu hal yang paling penting dan berharga bagi kehidupan manusia yang tidak dapat dinilai dengan uang. Kesehatan adalah suatu keadaan yang baik segenap badan. Untuk menjaga kesehatan badan yang dimiliki setiap manusia maka banyak cara yang dapat ditempuh. salah satunya dengan berolahraga.

NIkat kesehatan dan kebugaran merupakan salah satu sarana yang dapat dimanfaatkan manusia untuk berolahraga. Melihat banyaknya minat masyarakat untuk berolahraga maka semakin banyak pula pusat kesehatan dan kebugaran yang bermunculan. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.1 yang menunjukkan sebagian jumlah *fitness centre* yang ada di kotamadya Palembang.

TABEL IA
JUMLAH SEBAGIAN FITNESS CENTRE
DI KOTAMADYA PALEMBANG

NO	FITNESS CENTRE
1.	Fitness Centre Swarna Dwipa
2.	Fitness Centre Buana Hijau Lestari
3.	Fitness Centre Sandjaja
4.	Fitness Centre Puspita
5.	Fitness Centre Sehat Subur Shiatsu
6.	Fitness Centre Bumi Asih

SUMber : Hash I Sw-vei

Setiap jenis usaha, baik usaha di bidang jasa maupun usaha bidang lainnya, mempunyai tujuan untuk tetap hidup dan berkembang. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan cara mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen sebuah pusat kesehatan dan kebugaran. Adapun jumlah konsumen tetap (member) yang berkunjung di *fitness centre* Sehat Subur Shiatsu Palembang sebanyak 250 (orang). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.2 yang menunjukkan jumlah pengunjung *fitness centre* Sehat Subur Shiatsu Palembang.

TABEL 1.2
jumlah PENGUNJUNG FITNESS CENTRE
SEHAT SUBUR SHIATSU PALEMBANG
PERIODE 2000 - 2001

Tahun	Jumlah Pengunjung	Kenaikan/ Penurunan	%	Tahun	Jumlah Pengunjung	Kenaikan/ Penurunan	%
2000				2001			
Jan				Jan	932 orang	79	9,26
Feb				Feb	979 orang	47	5,04
Mar				Mar	1020 orang	41	4,19
Apr				Apr	1127 orang	77	10,5
Mei				Mei	1050 orang	(107)	(6,8)
Juni				Juni	1101 orang	51	4,86
Juli				Juli	1357 orang	256	23,3
Agt				Agt	1563 orang	206	15,2
Sep				Sep	1582 orang	19	1,2
Okt				Okt	1725 orang	143	9,04
Nov	985 orang			Nov	1836 orang	111	6,44
Des	853 orang	(132)	(13,4)	Des			

Sumber : Sehat Subur Shiatsu Palembang

Dalam usaha mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen sebuah pusat kesehatan dan kebugaran, aktivitas pemasaran sangatlah penting, karena dengan melakukan pemasaran yang tepat dapat mempertahankan sekaligus menambah jumlah konsumen yang memilih pusat kesehatan dan kebugaran tersebut.

Menurut Swastha (1993 : 171) : "Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, serta mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial."

Definisi tersebut mengandung arti bahwa rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada konsumen atau pengguna jasa.

Selain memperhatikan aktivitas pemasaran, yang juga perlu diperhatikan adalah pusat kesehatan dan kebugaran lain yang bergerak di bidang yang sama sehingga diperlukan kemampuan untuk mengelola pusat kesehatan dan kebugaran tersebut dengan baik. Salah satu kunci untuk dapat memenangkan persaingan adalah berusaha untuk mengetahui apa saja keinginan dan kebutuhan konsumen.

CV Sehat Subur Shiatsu sebagai pusat kesehatan dan kebugaran, yang terletak di jalan Letkol Iskandar Komplek Ilir Barat Permai No. 16-18 Palembang membagi pusat kesehatan dan kebugarannya menjadi 3 yaitu : *fitness.s. centre*, pijat (*massae*), dan salon kecantikan.

Perusahaan yang berjenis usaha di bidana jasa ini menuutamakan pelayanan (service) yang memuaskan konsumen. Jasa merupakan suatu aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Menurut Tjiptono (Kotler : 1994) "Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak."

Masalah pokok yang akan dibahas dalam penulisan karya ilmiah yang berjudul skripsi ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor dominan yang mempengaruhi konsumen dalam memilih *fitness centre*. Penelitian dilakukan dengan melibatkan faktor-faktor yang diperkirakan berpengaruh terhadap hal tersebut. Dari faktor-faktor tersebut dicari faktor yang mempunyai pengaruh dominan terhadap minat konsumen dalam memilih *fitness centre*.

Berdasarkan uraian di atas dilakukanlah penelitian dalam rangka penulisan karya ilmiah berupa skripsi di pusat kesehatan dan kebugaran Sehat Subur Shiatsu Palembang, dengan judul "*Identifikasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Fitness Centre di CV & Hut Subur Shiatsu Palembang*".

B. Ruang Lingkup

Penelitian untuk memperoleh data dalam rangka penulisan karya ilmiah berupa skripsi ini dilakukan *pada fitness centre* di pusat kesehatan dan kebugaran

CV Sehat Subur Shiatsu, sehingga hanya konsumen yang menaunakan sarana *fitness centre* pada CV Sehat Subur Shiatsu saja yang akan dijadikan sebagai responden untuk menaisi kuesioner.

C. Perumusan Masalah

Dan i penjelasan di atas, maka permasalahan yana dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebaei berikut

1. Faktor-faktor apa vana mempengaruhi konsumen dalam memilih *titiless centre* di CV Sehat Subur Shiatsu Palembang.
2. Faktor apa yang paling dominan yana mempengaruhi konsumen dalam *memilih fitness centre* di CV Sehat Subur Shiatsu Palembang.

D. Tu j uan Penelitian

1. Memzidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih *fitness centre* di CV Sehat Subur Shiatsu Palembang.
2. Untuk menizetahui faktor-faktor dominan yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih *Illness centre* di CV Sehat Subur Shiatsu Palembang.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Baai penulis, dapat membandingkan penaetahuan yang diperoleh dalam perkuliahan dengan kenyataan dalam dunia usaha.

2. Bagi perusahaan, memberikan sumbangan pemikiran dalam membantu memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dalam perusahaan.
3. Bagi pihak lain, sebagai tambahan pengetahuan dalam bidang penelitian dalam rangka menyusun karangan ilmiah sekaligus sebagai bekal untuk penelitian selanjutnya.

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Studi kasus. yaitu menganalisis, mempelajari suatu kasus yang terjadi secara mendalam dan utuh di *fitness centre* Sehat Subur Shiatsu Palembang.

2. Teknik Sampling

Dalam pengambilan sampel, dig.unakan metode sampling aksidental dan sampling kuota. Menurut Sugiyono (2001 77) :

"Sampling aksidental adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data". Pada penelitian ini hanya konsumen *fitness centre* Sehat Subur Shiatsu yang cocok sebagai sumber data.

"Sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dan i populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan".

Jumlah responden pada penelitian ini ditentukan sebanyak 100 responden. hal ini dikarenakan adanya keterbatasan biaya, walctu, dan tenaga.

3. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek penelitian ini adalah konsumen yang memilih fitness centre di Sehat Subur Shiatsu.
- b. Objek penelitian ini adalah fitness centre sehat subur Shiatsu di jalan Letkol Iskandar, Komplek Ilir Barat Permai No. 16-18 Palembang.

4. Metode Penelitian

- a. Penelitian Lapangan (field reseach)

Penelitian lapangan dilakukan dengan cara mewawancarai dan menanyakan secara langsung kepada pihak penelola Sehat Subur Shiatsu jumlah pengunjung, struktur organisasi, dan hal-hal lain yang mendukung penulisan karva ilmiah ini serta menebarkan kuesioner kepada pengunjung *fitness centre*.

- b. Penelitian Kepustakaan (library reseach)

Penelitian kepustakaan digunakan sebagai landasan teori yang berisikan metode-metode yang dapat digunakan untuk mendukung penulisan tugas akhir ini. Studi pustaka didapat dari bahan-bahan selama perkuliahan dan dari buku-buku yang dibaca.

5. Teknik Peneumpulan Data

Pada penelitian ini digunakan kuesioner tertutup sebagai alat pengumpulan data, dimana setiap pertanyaan telah disertai sejumlah pilihan jawaban dan responden hanya memilih jawaban yang dianggap paling sesuai.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *skala*

Skala liken adalah suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang dalam fenomena sosial. Di mana, jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *skala liken* mempunyai gradasi dari positif sampai dengan negatif, yang dapat berupa kata-kata seperti contoh di bawah ini.

1. Sangat Setuju (SS) = 5
2. Setuju (S) = 4
3. Netral/Normal (N) = 3
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif analisis.

- Analisis kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan (diperoleh dan diukur). Pada pengolahan analisis kuantitatif digunakan analisis faktor, uji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data dengan menggunakan perhitungan analisis faktor, dibantu dengan paket program **SPSS** (*Statistical Package for Social Science*), dimana sebelumnya perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kesahihan dan keandalannya.

Menurut Sugiyono (2001 : 109) : "Validitas instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu *sahih*. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur".

"Reliabilitas instrumen yaitu untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang dipergunakan *handal* dalam menaukur gejala yang sama".

Untuk penaujian validitas dan reliabilitas pada penelitian tugas akhir ini dibantu dengan menggunakan program SPSS 9.0.

Analisis faktor pada prinsipnya diunakan untuk mereduksi data, yaitu proses untuk merinukas sejumlah variabel awal menjadi lebih sedikit dan menamakannya sebagai faktor. Jadi dapat saja dan i sepuluh variabel awal yang mempengaruhi sikap konsumen, setelah diiakukan analisa faktor dapat dirinakas menjadi tiaa faktor utaina saja.

Dalam melakukan analisis data terhadap basil penelitian, seringkali peneliti menemui kesulitan dalam mendeskripsikan hubunean-hubunaan yang terjadi pada data yang jumlahnya relatif besar, yang kelak akan digunakan untuk mengidentifikasikan suatu permasalahan. Hasil dani analisis faktor selanjutnya dilakukan rotasi dengan tujuan dapat menhasilkan struktur faktor yang lebih sederhana guna memudahkan identifikasi dan interpretasi.

- Analisis Kualitatif, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar.. Memberikan gambaran yang jelas dan tepat mengenai masalah yang akan dibahas, yaitu menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih *fitness centre*, serta memberikan usulan-usulan menaenai faktor-faktor tersebut.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca memberikan gambaran mengenai isi penulisan skripsi ini, maka akan mendeuraikan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, teknik analisis, dan sistematika penulisan.

13.13 II LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan pengertian dan definisi pemasaran, konsep pemasaran, pengertian dan karakteristik jasa, bauran pemasaran jasa.

BAB III GAMBARAN UMUM CV SEHAT SUBUR SHIATSU

Bab ini mendeuraikan tentang sejarah perusahaan, lokasi, struktur organisasi, pembagian tugas dan wewenang, dan kegiatan pemasaran jasa. **BAB IV**

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan analisis demografi, uji validitas dan reliabilitas, analisis faktor, pemberian nama dan hasil analisis faktor dominan dan memberikan pembahasan kualitatif.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan penelitian beserta saran-saran yang dapat diberikan dan hasil penelitian ini.